

（七）服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

1、服务期内承诺

1、如我公司中标，我们将严格执行国家、省、市、县有关本工程方面的法律法规，按照“守法、公平、公正、独立”的原则，全面开展监理工作，履行监理职责，维护招标人的合法权益；

2、保证与被监理项目的承建单位不存在任何隶属关系和利益关系；

3、保证不承包任何与被监理项目相关的技术和业务活动；

4、保守技术秘密和商业秘密，绝不侵害招标人和承建方的知识产权。

5、无条件服从招标人工作计划安排与指令，恪守职业道德，尽职尽责地提供专业化、高水准的监理服务。

6、严格按照监理程序开展工作，保证自觉接受招标人的监督和服务质量考核,保证提供的服务质量要求不低于招标文件要求，并按照招标文件的具体规定与招标人签订合同，严格履行合同义务，按期完工，交付给甲方优质工程。

7、严格按照建设目标和监理合同的要求，遵循国家相关标准和规范，依据 ISO9001:2008 的质量管理体系，采用先进、科学、合理的适合本项目特点的项目管理技巧和手段，对项目的各个层面进行全方位的管理、控制和协调。对项目的质量、进度和投资等进行全面控制，对项目建设合同的执行、项目建设文件资料等进行管理，保证本项目按期、保质、高效、节约地完成。

8、在项目监理过程中，如果由于我方工作失察造成了工程的经济损失，将按照国家的相关法律法规承担相应的赔偿责任。

1) 我监理方严格按照“公平、公正、诚信、专业”的原则，按照建设目标和监理合同的要求，遵循国家相关标准和规范，依据 ISO9001:2008 的质量管理体系，采用先进、科学、合理的适合本项目特点的项目管理手段，对项目的各个层面进行全方位的管理、控制和协调。对项目的质量、进度和投资等进行全面控制，对项目建设合同的执行、项目建设文件资料等进行管理，从而使本项目按期、保质、高效、节约地完成。

2) 熟悉项目特点，明确项目目标，确定重点难点

监理人员入场后与业主和承建方沟通，了解各自意图；集中学习招标文件，熟悉项目建设内容；熟悉和理解工程技术文档，结合项目特点商讨出本项目的工作重点与难点，明确目标，做到有的放矢。针对各个关键的质量控制点，监理机构会指定专项控制人员。专项控制人员根据综合控制组在各个阶段的要求派驻到工作现场，进行专项的技术把关工作。

监理部由公司管理部领导，同时接受公司各有关部门的检查、指导。监理部实行总监理工程师负责制，行使监理合同所赋予的全部职责和权限。监理部总监理工程师由公司总经理任免，其他人员的需用由项目部提出申请报公司管理部，由管理部负责分配安排。监理部全体成员除记录监理部的监理日记之外，每日还必须记录我公司特制的员工工作日记，员工工作日记每月月末上报公司管理部，公司管理部每月针对监理部员工的持证情况、工作精神面貌、业务能力情况进行综合打分评比、奖优罚劣。公司管理部每两个月对监理部进行一次现场及资料的全面检查，采用我公司的专用检查表对现场的资料收集、工地的质量、安全进行打分评比，对不符合要求的内容限时整改并复查整改情况。公司管理部每两个月，对业主进行一次监理工作情况书面意见的调查，征求业主对现场监理部的书面评价意见，对不合格的服务及时纠正。现场监理部如受到业主的投诉，公司监理部必须在半日内赶到现场进行处理，并根据投诉问题的情况对监理部进行处罚。

3) 建立完善的内部管理制度和有效的监理业绩考核制度

进场伊始，项目监理组结合本项目实际情况，建立相应的各项监理管理制度，用制度规范每一位员工行为，逐步增强员工的自觉性，形成一种良好的且具有项目特色的工作、生活氛围，充分调动每一位监理人员的工作积极性和主观能动性，形成“以内部管理促动工程管理”的良性循环，建立项目部监督措施，设立项目部监督管理员，并向公司总经理直接汇报。

4) 做好预控和全过程的动态控制

监理人员须充分熟悉有关本项目的技术标准和规范，认真调研，扩大信息量，占有资料，联系过去，分析现在，发挥智能优势，运用成熟经验，对于可能出现的情况，要把困难和问题设想的多一点，多准备几手，多拟定几套方案，无论遇到什么情况，出现什么问题都能沉着应付，妥善解决，“不打无准备之仗，不打无把握之仗”。在全过程中，以动态思维不断进行质量、工期、投资的趋势分析，使工程建设的质量、进度、费用始终处于监理工程师的控制之下。超前监理具体体现在：监理规划、细则的编制，承建方质量保证体系的健全和落实，软件项目开发计划的审核，重要及关键部位的技术交底等。

5) 加强工程计划管理和风险管理

对于承建方上报的总体进度计划、月/周进度计划，项目监理组都要统筹考虑，从其制定的有效性、合理性、适应性三方面进行认真而细致地审查，对不切合实际的计划坚决要求其重新修订上报。在计划的实施过程中，全体监理人员要积极参与项目经理部的施工管理，帮助出主意、想办法，排定计划，并督促落实。

据统计，许多项目失败的主要原因就是没有做好风险辨识和管理，有的风险造成的损

失是巨大的。因此，风险管理已成为研究的热点之一。针对本工程特点，制定风险管理的目标，制定管理策略，定义风险管理过程以及风险管理验证等。

6) 重视监理组内部资料整理工作

对工程监理资料建立监理台帐，整理好的资料及时分门别类的进行归档，贴上标签，做好目录登记，做到文档资料多而不乱，有条有理；在收发文及监理组内部文档管理上，严格按照公司 ISO9001 质量认证运行的要求进行整理，所有监理指令下发后，追溯跟踪，发现问题要有切实可行的处理方案和完善的处理结果。监理业务完成后，向建设单位提交最终监理档案资料。

7) 质量保证承诺

为了保障工程项目的质量保证问题，严格按照 ISO9001 质量保证体系标准及监理规范对本项目进行质量控制，实现合同和设计书中的各项功能，并符合设计书中的质量标准，将监理的项目建设成一个先进、实用、体现当代高新技术水平的工程，同时保证系统的可靠性、安全性和高性能。

为了更好控制采购原材料、软硬件产品质量，我们从以下方面严格把关，防治和杜绝假冒、伪劣、不合格产品以及串货情况发生，现场监理工程师主要审核原材料、软硬件产品的下列文件：1.1 下货清单及厂家授权证明，1.2 质保和服务承诺书，1.3 检测报告，1.4 产品使用说明书，1.5 保修单或保修证明文件，1.6 合格证，1.7 电气试验报告，1.8 软件第三方测评报告，1.9 《计算机软件著作权登记证书》、《专利证书》，1.10 《软件产品登记证书》、《销售许可证书》等方式对设备进行检验，发现问题及时上报，对出现问题的设备督促相关部门及时更换。对于在保修期内的设备，由于材料或工艺而导致零件或部件故障，监督承建单位应无偿维修和更换。检查承建单位对建设单位指定的服务提供支持以维护设备工作于良好的工作状态下。对建设单位，我公司保证提供及时、迅速、优质的服务，包括建立客户档案、及时提供设备和系统使用和维护方面的信息以及提供及时可靠的技术后援支持。

8) 投资控制服务承诺

我公司严格控制各项工程设备变更，审查变更的合理性，若确实需要，须经建设方和承建方、监理方三方签字认可方可变更。不得突破工程预算投资金额，不超过承建合同规定金额。负责合格项目的验收签证，此证作为业主支付供货商合同款的基本依据。对本项目投资控制存在以下几种风险要及时控制和对策：

设计风险：设计缺漏或失误。

对策：通过建设单位、专家组和监理三方的多级审核论证使风险降低。

实施风险：实施中的意外，如汇率变化、通货膨胀、不可抗力。

对策：合同中明确风险责任。

合同风险：合同中的疏漏。

对策：通过建设单位、专家组、项目合同律师和监理等多方多级审核论证使风险降低。

承包商风险：承包商信誉风险。

对策：控制好招投标工作，选择有信誉保证的承包商，并在合同内明确责任，建议采取保证金制度。

9) 工期（进度）控制服务承诺

确保项目在合同规定的期限内竣工验收，并投入使用。通过各种有效措施保障工程项目在计划规定的时间内完成，即工程监理达到竣工验收、试运行及投入使用的计划时间。项目进度控制总目标应当进行分解，可按单项工程分解为交工分目标；可按专业或工程阶段分解为完工分目标，亦可按年、季、月计划期分解为时间目标。信息系统工程的进度受多方面因素的影响，主要包括以下因素：

A 工程质量的影响

质量与进度存在相互制约的关系。可以说，工程质量是进度的最大影响因素。质量指标的不明确、质量的变更、严格的质量要求以及不切实际的质量目标，都将对工程进度产生大的影响。

B 设计变更的影响

设计出现变更是难免的，可能是因为原设计有问题，也可能是建设单位提出了新的要求，设计的变更通常会引发质量、投资的变化，增加工程建设的难度，因而影响进度计划。监理工程师加强设计变更对进度、质量、成本的风险管理，严格控制随意变更。

C 资源投入的影响

人力、部件和设备不能按时、按质、按量供应。原因大多是时间可能拖后，或是质量不能符合标准要求。

D 资金的影响

对承建单位来说，资金的影响主要来自建设单位。或是由于不能及时给足预付款，或是由于拖欠阶段性工程款，都会影响承建单位资金的周转，进而殃及进度。解决的办法，一是进度计划安排与资金供应状况进行平衡；二是想办法及时收取工程进度款；三是对占用资金的各要素进行计划管理。进度目标的确定要根据建设单位资金提供能力及资金到位情况确定，以免因资金供应不足而拖延进度，发生工期延误索赔。

E 相关单位的影响

与建设项目进度有关的单位较多，包括项目建设单位、设计实施单位、设备供应单位、资金供应单位、监理、监督管理信息工程建设的政府部门等等。与工程建设相关的单位及单位之间的协同配合都可能对项目的进度带来直接和间接的影响。如组织协调困难，各承担单位不能协作同步工作。

F 可见的或不可见的各种风险因素的影响

风险因素包括政治上的，如罢工、拒付债务、制裁等；经济上的，如延迟付款、通货膨胀、分包商违约等；技术上的，如软件开发过程或软件系统、硬件设备的调试、配置过程遭遇技术难题，工程测试、试验失败、标准变化等等。监理要加强风险管理，对发生的风险事件给予恰当处理，有控制风险、减少风险损失及其对进度产生的影响的措施。

G 承建单位管理水平的影响

施工现场的情况千变万化，若承建单位的施工方案不恰当、计划不周详、管理不完善、解决问题不及时等，都会影响工程项目的施工进度。应及时总结分析教训，及时改进，并通过接受监理改进工作。

对本项目进度控制存在以下几种风险：

设计风险：在建设项目的整体设计中，如果需求不清，或者设计中出现疏漏，或设计未达到功能要求，则会对进度有很大延误。

对策：在设计过程中加强现场沟通，对各子系统模块进行逐项论证；对设计方案进行全面评审，并组织专家队伍提供参考意见，做到事前预控。

供货风险：如设备厂商生产出现问题、设备采购到货延迟、海关问题、运输阻碍、其他不可抗力等。

对策：合同中明确风险责任，严格将供货时间与供货商付款结合起来，并加入延期索赔条款。

建设过程风险：虽然需求经过了详细的认定，但是在建设中出现了需求的变更，导致施工周期延长。

对策：对这些情况，应在项目组中成立变更控制委员会，对变更进行分析、规划处理，作到有效调控。

项目实施风险：实施中的问题和意外，如人员不能及时到位、货物与合同不符或存在故障、实施方本身技术或管理上存在问题而导致进度延后等。

对策：通过合同中对进度与付款的严格限定以及监理对实施方进度管理使风险降低。

实施条件风险：项目实施条件未具备、不可抗力等。

对策：建设单位、监理与各相关部门做好协调配合，并在合同内与项目承建单位明确

双方责任。

10) 合同管理服务承诺

监督管理合同当事人的履约行为、协调管理合同关系、变更管理、索赔管理等、以实现合同目的并满足合同规定的各项约束条件。

A、按照合同要求，无论是承建单位还是建设单位，都应以书面的形式向监理提出争议事宜，并呈一份副本给对方。监理接到合同争议的调解要求后应进行以下工作；

a 及时了解合同争议的全部情况，包括进行调查和取证；

b 及时与合同争议的双方进行磋商；

c 在项目监理提出调解方案后，由总监理工程师进行争议调解；

d 当调解未能达成一致时，总监理工程师应在实施合同规定的期限内提出处理该合同争议的意见；同时对争议做出监理决定，并将监理决定书面通知建设单位和承建单位；

e 争议事宜处理完毕，只要合同未被放弃或终止，监理工程师应要求承建单位继续精心组织实施。当调解不成时，双方可以在合同专用条款内约定以下某一种方式解决争议；

第一种解决方式根据合同约定向约定的仲裁委员会申请仲裁；

第二种解决方式向有管辖权的人民法院起诉。

发生争议后，除非出现下列情况的，双方都应继续履行合同，保证实施连接，保护好已完成的项目现状；单方违约导致合同确已无法履行，双方协议停止实施；调解要求停止实施，且为双方接受；仲裁机构要求停止实施；法院要求停止实施。

B 合同争议的处理和解决

无论是在实施过程中或在项目竣工之后、在否定或终止本合同之前或之后，如果建设单位和承建单位之间存在关于合同或起因于合同，或因项目实施发生的任何争议，包括对工程师的任何意见、指令、证书或估价方面的任何争议、争议中的问题，首先应该以书面形式提交工程师，并将一份副本提交另一方，并应说明此提交件是根据相关规定做出的。监理工程师在接到该提交件后在规定的时间内将自己的裁定通知建设单位和承建单位。此裁定也应说明是根据相关法律规定做出的。

除非本合同已否定或终止，承建单位无论在何种情况下都应继续完成项目。在根据规定以友好方式解决或仲裁裁决方式解决争议之前，承建单位和建设单位应执行监理工程师的裁定。如果建设单位或承建单位不满意监理工程师的裁定，或监理工程师在接到提交件时间内，没有通知自己的裁定，则建设单位或承建单位任何一方都可以在接到上述裁定的通知后规定时间或在此之前，或视情况而定，在诉讼时间期满后的规定时间内或在此之前，通知另一方，给监理工程师一份副本供其参考，说明自己要根据规定对争议中的问题开始

仲裁的意向。该通知确立提出仲裁的一方按规定对争端中的问题开始仲裁的意向和权利。

在总监理工程师签发合同争议处理意见后，建设单位或承建单位在合同规定的期限内未对合同争议处理决定提出异议，在符合实施合同的前提下，此意见应成为最后的决定，双方应执行。

在合同争议的仲裁或诉讼过程中，监理在接到仲裁机关或法院要求提供有关证据的通知后，应公正地向仲裁机关或法院提供与争议有关的证据。

合同争议的解决无论是通过仲裁或诉讼途径，任何一种争议解决方法都将对合同争议双方产生法律效力。当发生合同争议时，双方可以协商解决或是通过合同中约定的方式来解决争议。

我公司保证公平、公正、合法的处理合同纠纷问题，是各方满意。

11) 信息管理服务承诺

依据招标文件规定设备监理单位所承担的设备监理任务的工作范围，如对设备交货工期的管理、设备接收、开箱验收、设备安装调试的监理、接口协调和测试的监理、软件设计开发测试的监理、系统预验收及终验收的监理、合格工程数量审核签证等。我公司项目人员对以上各个阶段资料会进行认真整理，以达到设备监理规范中相关要求。

2、服务期外承诺

(a) 为甲方建立用户档案。

(b) 每月定期回访，与甲方沟通或专人到现场巡检。。

(c) 协助甲方督促施工方进行后续服务。

(d) 我方保证上述服务按甲方要求派相关技术人员到达甲方单位或指定地点，在收到客户反馈的意见后，根据问题的类型，指定合适的监理人员进行专项处理。

(e) 为了保证各个项目实施后的监理服务，公司将成立项目跟踪组，安排专人在业主的要求下，对验收后的项目实施长期监管，并设置二十四小时电话热线和服务专车，便于及时了解客户需求，并快速现场响应，解除客户后顾之忧。

(f) 项目在验收后提供长期免费服务及相关咨询；

(g) 提供 12 次/年上门巡检，了解系统运行机制状况和客户需求，填写客户意见反馈表；

(h) 公司为本项目设立电话专线：工作时间：0371-55006005，非工作时间(总监理工程师和专业工程师手机)，提供 7*24 小时的监理服务，提供服务专车保证二小时到现场；

(i) 项目验收前，要求各参建集成商提交维保方案，监理严格审核确认，并配合业主依此与集成商签订维保协议；

(j) 监管厂商承诺的备品件供应，确保配件、应用软件补丁升级保障满足应急要求。

3、质量保证承诺

为了保障工程项目的质量保证问题，严格按照 ISO9001 质量保证体系标准及监理规范对本项目进行质量控制，实现合同和设计书中的各项功能，并符合设计书中的质量标准，将监理的项目建设成一个先进、实用、体现当代高新技术水平的工程，同时保证系统的可靠性、安全性和高性能。

为了更好控制采购原材料、软硬件产品质量，我们从以下方面严格把关，防治和杜绝假冒、伪劣、不合格产品以及串货情况发生，现场监理工程师主要审核原材料、软硬件产品的下列文件：1.1 下货清单及厂家授权证明，1.2 质保和服务承诺书，1.3 检测报告，1.4 产品使用说明书，1.5 保修单或保修证明文件，1.6 合格证，1.7 电气试验报告，1.8 软件第三方测评报告，1.9 《计算机软件著作权登记证书》、《专利证书》，1.10 《软件产品登记证书》、《销售许可证书》等方式对设备进行检验，发现问题及时上报，对出现问题的设备督促相关部门及时更换。对于在保修期内的设备，由于材料或工艺而导致零件或部件故障，监督承建单位应无偿维修和更换。检查承建单位对建设单位指定的服务提供支持以维护设备工作于良好的工作状态下。对建设单位，我公司保证提供及时、迅速、优质的服务，包括建立客户档案、及时提供设备和系统使用和维护方面的信息以及提供及时可靠的技术后援支持。

4、承诺响应时间

若需方提出问题，我公司承诺由专业人员响应，如有需要，能够在 2 小时内赶赴现场解决问题。